

La imagen y el papel de los voluntarios en los Juegos Olímpicos de 1992

Sylvia Montilla Castillo



El Centro de Estudios Olímpicos (CEO-UAB) publica trabajos en elaboración con el objetivo de facilitar su discusión científica. Su inclusión en esta colección no limita su posterior publicación por parte del autor, que conserva la integridad de sus derechos. Este trabajo no puede ser reproducido, ni íntegro ni parcialmente, sin el permiso del autor.

Este trabajo fue presentado en la Asignatura Campus Olimpisme, Esport i Societat (UAB), durante el curso 1996/97.
Ref. WP072

Para referenciar este documento, podéis utilizar la siguiente referencia:

Montilla, Sylvia (1997): La imagen y el papel de los voluntarios en los Juegos Olímpicos de 1992 [artículo en línea].
Barcelona: Centre d'Estudis Olímpics UAB. [Consultado el: dd/mm/yy]
<http://olympicstudies.uab.es/pdf/wp072_spa.pdf>

[Fecha de publicación: 1997]

Índice

Introducción

Definición de voluntariado social y olímpico

Funciones generales del voluntariado

Antecedentes: Contexto histórico y social del voluntariado

El papel de los voluntarios: el caso de Barcelona 92

- Proceso de reclutamiento de voluntarios olímpicos
 - . Captación, formación y preparación
- Características del voluntariado olímpico en Barcelona
 - . Perfil y tipos de voluntarios
- Papel del trabajo voluntario en el transcurso de los JJOO

Imagen de los voluntarios en la prensa

- Discurso institucional
- Discurso mediático

Conclusiones

Bibliografía

Introducción

“Los mejores juegos de la historia”. Juan Antonio Samaranch, presidente del Comité Olímpico Internacional, valoró de esta manera los Juegos de la XXVa Olimpiada, celebrados en Barcelona en 1992. Es lógico que un acontecimiento de la magnitud de unos Juegos Olímpicos precise de una organización compleja y coordinada que garantice el buen desarrollo del evento. Es necesaria la interrelación de diferentes actores: la familia olímpica, compuesta por los deportistas; las entidades olímpicas y estatales como el COI y las federaciones; los patrocinadores, los medios de comunicación, el grupo de técnicos que se encargan de la parte técnica y funcional y por supuesto los espectadores. No obstante, existe otra figura determinante dentro de la estructura de unos juegos. Son los voluntarios olímpicos.

El tema de mi análisis será determinar cual fue el papel y la imagen de los voluntarios olímpicos antes, durante y después de los Juegos Olímpicos de Barcelona 1992. Debido a la amplitud del tema, he intentado dar una visión general. He hecho hincapié en la vertiente comunicativa, social y cultural de lo que ha significado el movimiento voluntario en lo que a los JJOO y a la ciudad de Barcelona se refiere. Me he centrado especialmente en su función, características comunicativas, sin olvidar el contexto que condiciona esta dimensión. El alcance temporal de la investigación, estaría dentro de unos límites no tanto históricos como actuales.

Como el análisis se centra en estudiar la imagen que dieron los voluntarios en los medios de comunicación y también a través de las instituciones organizadoras del evento olímpico, centraré el objeto de estudio en las publicaciones dependientes del COOB'92, que fue la organización encargada de formar, promocionar y vender la imagen de los voluntarios olímpicos. No sólo se trata de estudiar los manuales y folletos que imprimieron a la hora de la formación del voluntariado sino también las publicaciones trimestrales dedicados a este segmento de personas y los rotativos y revistas que surgieron con motivo de los JJOO de Barcelona (*Barcelona'92.*, *Voluntaris'92*, *Barcelona Olympic News*, *Barcelona Olímpica*, *Voluntaris Olímpics...*).

Los medios de comunicación que he elegido para analizar son impresos, debido a la dificultad de encontrar material audiovisual referente al tema de los voluntarios olímpicos de Barcelona. Esta sería una nueva vía para un futuro análisis. Gracias al CEOiE (Centre de Estudis Olímpics i d'Esports) he podido conseguir dossiers de prensa española con una basta información referente a los voluntarios. Son una recopilación de artículos, reportajes, entrevistas y breves de estos diarios de información general: *El Periódico de Catalunya*, *Avui*, *La Vanguardia*, *El País*, *El observador* y *el Diario de Barcelona*. También están los periódicos deportivos: *As*, *El Mundo Deportivo* y *Sport*. Respecto a los artículos de revistas especializadas en comunicación he accedido a artículos sobre la organización de los JJOO y los medios de comunicación, de las ceremonias y acontecimientos deportivos, pero no he podido encontrar artículos de comunicación dedicados a los voluntarios olímpicos.

El movimiento voluntario tuvo un núcleo catalán esencial, pero también se inscribieron personas de todo el territorio estatal. Y se habló de ellos también en medios de comunicación extranjeros. Sin embargo, he decidido obviar las informaciones internacionales para no dispersar el análisis tratando de abarcar todos

los medios de comunicación impresos internacionales y sí acentuando aquellos que por cercanía geográfica al fenómeno social que estudio pueden darme una idea más certera de cuál fue la imagen de los voluntarios olímpicos en Barcelona.

Respecto a las delimitaciones temporales, está claro que desde que se nombró a Barcelona como sede olímpica se puso en marcha el movimiento voluntario. Así pues, el período de estudio abarca desde el 1986 hasta el 1992. Hay que tener en cuenta que hasta el 1989 sólo se habían publicado artículos esporádicos e impresos animando a la gente para inscribirse. Es en 1989 cuando, con los manuales, se producen unas fuertes campañas de promoción por parte del COOB'92 y éstas se reflejan en los medios de comunicación. De esta manera, el principal periodo a investigar será 1989-1992.

Tratar de analizar todos y cada uno de los voluntarios de los JJOO de Barcelona'92 hubiera sido una meta casi inaccesible. Me hubiera gustado efectuar encuestas o entrevistas con algunos voluntarios, a manera de ilustrar la investigación con sus experiencias, pero ello no ha sido posible por falta de recursos. Por tanto, no he realizado encuestas ni entrevistas personales y me he ceñido a una muestra representativa de este voluntariado, y es la muestra que se perfila en los documentos impresos.

Entre el voluntariado se encuentran personas desde los 13 a los 65 años. Es un grupo muy amplio, si es verdad que hubieron más jóvenes que adultos. Cataluña y Asturias fueron las comunidades que más personas aportaron. No obstante, he de decir que en los medios de comunicación que he estudiado se trata a los voluntarios como a un colectivo homogéneo en la mayoría de los casos. Añadir que también se hace una diferenciación según la especialización en la formación de los voluntarios.

Una vez me documenté en una primera instancia, se me plantearon diversas cuestiones, problemas a investigar. En primer lugar, ¿qué consideramos voluntariado? Tanto en su vertiente social como olímpica, ¿qué funciones desempeñan? Tomando como punto de partida la imagen de los voluntarios en estos juegos, las preguntas a responder serían, entre otras, ¿qué clase de imagen querían dar el COOB y los voluntarios? ¿Qué imagen se desprende de los medios de comunicación española? ¿Cuál fue su importancia, si la tuvo, dentro de la organización de los juegos?

A mi entender, la imagen institucional de los voluntarios olímpicos se centró en su competencia y formación mientras que los medios de comunicación incidieron también en su perfil altruista.

Definición de voluntariado social y olímpico

Concepto general

¿Qué es ser **voluntario**? *Una persona que por su propia voluntad se presta a realizar un servicio o trabajo.* La Real Academia Española define así el concepto de voluntario. No obstante, esta descripción no abarca la complejidad del concepto. Existen otros ámbitos que tienen relación y concretan la idea de voluntario.

El Instituto Catalán del Voluntariado (INCAVOL) subraya que un voluntario es aquella *persona que efectúa*

una prestación voluntaria y libre de servicios cívicos o sociales, sin una contraprestación económica y dentro de una organización autónoma sin afán de lucro. No se entiende como voluntario aquella persona que actúa por libre. El voluntario es una persona sensibilizada y solidaria con los problemas de la sociedad que le rodea y que decide mejorar de manera altruista, con la única satisfacción de saber que contribuye haciendo un servicio a personas que lo necesitan o a la sociedad en general. Esta definición excluye a los hombres que realizan la Prestación Social Substitutoria y a las personas interesadas en realizar prácticas.

La controversia en torno a la figura del voluntario se centra en aspectos como el de la gratificación económica. Las posturas que rechazan cualquier tipo de retribución basan su argumento en que el espíritu solidario del voluntario no busca dinero sino una satisfacción personal, y que, en caso de retribuirse, se podría viciar las relaciones entre el voluntariado y sus intenciones y objetivos primeros de ofrecer unos servicios de manera altruista. Sin embargo, se podría aceptar la gratificación como muestra de reconocimiento a la tarea del voluntario en el caso en que se le entregara una vez finalizada ésta y sin habérselo prometido ni notificado de manera previa. De igual modo, la cuantía no debería ser de una consideración tal que le permitiera crearse expectativas como un medio alternativo de procurarse un medio de vida.

Una de las características de los voluntarios en general es que pertenecen a la clase media, ya que tienen los recursos suficientes para poder ofrecer sus servicios y ayuda sin comprometer su supervivencia social.

El hecho de disponer de tiempo libre para el desarrollo de sus acciones voluntarias es otro aspecto a considerar, al igual que la continuidad de su actividad. ¿Es un voluntario aquél que realiza acciones voluntarias esporádicas? Se entiende que es necesaria una cierta continuidad para denominarse voluntariado. De esta manera se entiende que un voluntario puede ser **estable** en el momento en que pertenece a una asociación organizada con unos fines concretos, o **estable por tiempo determinado** si sólo se adhiere a un proyecto concreto. Luego está el voluntario **accidental** que es el ciudadano de calle que efectúa sus acciones por libre y acabamos con el **autovoluntario**, que es aquella persona que se esfuerza por solucionar sus propias carencias pero que su actividad repercute a otros casos, aparte del suyo. (INCAVOL *Acció voluntària i el voluntariat a Catalunya*)

El INCAVOL clasifica el voluntariado en seis tipos según las áreas que cubre: social, comunitario, cultural, ambiental, grupos de colaboración ciudadana y cooperación internacional. Sin duda, la variante más extendida en nuestra sociedad es la de voluntariado social.

Voluntariado social

Es una persona o colectivo que presta sus servicios a personas con algún déficit o característica problemática que dificulta su plena integración y su bienestar social. Se da una ayuda de tipo asistencial, preventiva y se apoya con intervenciones normalmente personalizadas.

El voluntario debe cubrir unas necesidades. Esto es debido en parte a la crisis de algunos sectores

primarios de socialización como la familia o los grupos de amistad. El voluntario posee un sistema de valores que le impulsan a sentirse solidario y a tomar la libre iniciativa de formar parte de alguna asociación. Los motivos pueden ser religiosos, afectivos, vocacionales o simplemente solidarios.

Voluntarios olímpicos

El Diccionario General de los Deportes Olímpicos muestra al **voluntario olímpico** como aquella *persona que colabora en la organización de los JJOO sin recibir a cambio ningún tipo de retribución económica*. En esta definición se incluyen los aspectos de no gratificación por las actividades voluntarias y de pertenencia a la estructura de una entidad. En el caso de Barcelona, esta organización era el COOB'92.

Podríamos ubicar el voluntariado olímpico dentro de los grupos de colaboración ciudadana. Este tipo de voluntariado es relativamente nuevo y se aplica a aquellas acciones organizadas pero que son fruto de una necesidad puntual, como es el caso de los Juegos Olímpicos. En esta línea se encuentran los voluntarios en tareas auxiliares de actos cívicos, deportivos y lúdicos. (Curs iniciació al Voluntariat. p.61)

Según el Manual del Voluntario Olímpico del COOB, ser voluntario olímpico significa aprender compaginando el trabajo con la diversión. Las razones por las que apela a los voluntarios es que tendrá nuevas experiencias, conocer gente diversa y ayudar a que el mundo conozca tu ciudad.

Funciones generales del voluntariado

Según Ricard Moragas, profesor de sociología, el voluntario ocupa el hueco que la organización formal no puede atender". Con esto se quiere decir que el voluntario no debe cubrir los puestos destinados a los profesionales de las respectivas áreas, sino que debe prestar sus servicios en aquellas esferas a las cuales la Administración no pueda llegar.

Este tema ha provocado controversia ya que se ha creado la figura de los semivoluntarios, que toman sus acciones voluntarias como una especie de aprendizaje o prácticas externas a su carrera o estudios y que pueden suplir ciertos puestos profesionales. Esto va en contra del principio de que estos lugares no están destinados sino a las personas cualificadas y remunerables.

Las **funciones** del voluntariado son tan variadas como necesidades y personas. Con esto quiero decir que por ejemplo un voluntario social deberá atender a personas que viven situaciones marginales como toxicómanos, gente mayor, enfermos terminales, discapacitados o inmigrantes. En cada caso el voluntario deberá desempeñar una función concreta.

Sin embargo, podíamos esquematizar estas **funciones** en grandes ámbitos **generales**:

- Trabajos sociales de atención y acompañamiento personal
- Relación formativa (talleres, monitores, profesores...)
- Relaciones educativa y reeducativas-terapéuticas.
- Protección civil y recuperación del entorno.

- Actividades socioculturales y participación comunitaria.
- Gestión, Administración y asesoría.
- Estudios, investigación y comunicación.

En el caso de los voluntarios **olímpicos**, las funciones también están divididas en diversas disciplinas o áreas en relación a las necesidades de los diversos comités organizadores de los JJOO. Las áreas generales de trabajo son principalmente las de Seguridad, Asistencia (traductores, al público espectador, a los deportistas), Transporte, Telecomunicaciones, Sanidad, Información y Relaciones Públicas.

El amplio abanico de funciones de los voluntarios quedó plasmado en el caso de Barcelona, en el que el cuerpo de voluntarios realizó alrededor de 400 tareas distintas. (*Hiatòria Gràfica de Catalunya*. p.164).

Antecedentes: contexto histórico y social del voluntariado

¿Dónde se pueden desarrollar las entidades que acogen los diferentes movimientos de voluntariado? Sin duda en los países con un desarrollo medio en los cuales existen una serie de necesidades que la Administración o Estado no pueden cubrir y que necesitan de entidades sin ánimo de lucro que quieran colaborar para paliar estas carencias. En el caso de un país poco desarrollado, el hecho de que una gran mayoría necesite ayuda es un obstáculo claro a que se creen asociaciones internas de ayuda voluntaria si todo el país está falto de recursos. En el lado opuesto, los Estados más desarrollados han creado unas estructuras propias que solventan la gran mayoría (si bien no todas) de insuficiencias. Así pues, el trabajo voluntario tendría como emisor a los países desarrollados y su proyección se haría tanto dentro de esos países como en los países en vías de desarrollo.

Respecto al origen del voluntariado, diversos autores apuntan hacia la Edad Media. Los movimientos voluntarios estarían, en este sentido, relacionado con acciones caritativas y de carácter religioso. En el siglo XVIII, a partir de los preceptos de la revolución francesa se pediría al Estado que ofreciera asistencia a los ciudadanos. A partir de este momento, el más tarde llamado Estado del Bienestar cubriría parte de las necesidades sociales de los ciudadanos. Esto influiría decisivamente en el papel y evolución de las acciones voluntarias.

Otras teorías marcan el inicio del fenómeno del voluntariado a partir de las dos Guerras Mundiales. Se entendería así al voluntariado como respuesta a las necesidades de una población devastada por la guerra.

No obstante, existe cierto consenso en afirmar que es a partir de la década de los setenta con la explosión asociativa se crearon las infraestructuras participativas como las organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro compuestas por voluntarios. En los ochenta se produjo el reconocimiento oficial mundial del movimiento voluntario, con diferentes resoluciones de las Naciones Unidas. En la actualidad se calcula que hay alrededor de 15 millones de voluntarios en la Europa Comunitaria.

El **voluntariado olímpico** hizo pequeñas apariciones en los Juegos de Munich'72 durante el recorrido de la antorcha olímpica pero no fue hasta Los Ángeles'84 cuando se integraron plenamente en la estructura de los Juegos. Un total de 30.000 voluntarios desempeñaron tareas de asistencia, acompañamiento, sanidad, relaciones públicas... (COOB'92 *Los voluntarios de Barcelona'92*)

Esta iniciativa continuó en Calgary'88 con una participación de 10.000 personas voluntarias y en Seúl'88, donde la cifra ascendió hasta 30.000. En las olimpiadas de Barcelona'92 se llegó hasta los 35.000, con la diferencia que parte de las inscripciones se realizaron antes de que se concediera la sede olímpica a la capital catalana. En cierto modo, la gran aceptación de la propuesta voluntaria en Barcelona se había convertido en una importante baza para la delegación catalana a la hora de elegir la sede olímpica frente a otras candidaturas como Estocolmo. La cifra de inscritos en la Ciudad Condal alcanzó los 102.000 voluntarios pero al final de los cursos formativos ésta se redujo en dos tercios del total.

El papel de los voluntarios: el caso de Barcelona'92

“**À la ville de Barcelone**”. Cuando la población se congregó en la Plaza Sant Jaume para celebrar con cava la denominación de su ciudad para los Juegos, la lista de voluntarios ya contaba con miles de futuros miembros.

El COOB'92 tenía entre sus múltiples departamentos una división dedicada en exclusiva a los voluntarios. Ésta se encargó de elaborar todo un plan de organización para determinar qué áreas cubrirían los colaboradores, cuál sería su formación y por supuesto, planificar un programa para captar a los voluntarios precisos.

Proceso de reclutamiento de voluntarios olímpicos

a) Captación

*** Campaña de captación de voluntarios**

Un bus informativo itinerante. El Bus Olímpico. Ésta fue la idea de los miembros de la División Voluntarios. En marzo de 1986 se inició la campaña “lo importante es participar, hazte voluntario olímpico”. Como explica el COOB en *Cursos de formación Voluntaris'92* se trataba de una exposición itinerante, divulgativa cuyo objetivo era dar a conocer los principios esenciales de la candidatura. Así pues, se repartieron folletos de inscripción en el que salía la mascota del Cobi y la señalética propia de los Juegos Olímpicos para que los voluntarios potenciales conectaran con la realidad olímpica y apoyaran a Barcelona con su acción voluntaria. El bus olímpico recorrió las 17 capitales de provincia del Estado español, con una actuación más profunda en la Comunidad Autónoma de Cataluña, en sus comarcas y en especial los distritos barceloneses.

La información que se les ofrecía sobre Barcelona venía aderezada con la presencia de los deportistas de mayor relieve de cada zona. Esa era una de las partes más humana de la estrategia promocional. Apelaba a los sentimientos de admiración y solidaridad de los ciudadanos para con Barcelona. La otra directriz se dedicó a la inserción de anuncios de la campaña en la prensa local, una vía de contacto más barata y que llegaba a un público objetivo más amplio.

Los resultados de esta campaña no se hicieron esperar. Medio millón de personas visitaron el Bus Olímpico y antes de la adjudicación de los JJOO a Barcelona, sesenta mil personas ya se habían inscrito y mostrado su apoyo a la candidatura catalana. Cuando se cerró la campaña de captación, en noviembre de 1986, la cifra quedó en los cien mil antes mencionados.

Hay que resaltar la continuidad de la campaña de captación de voluntarios. La utilización de figuras famosas para atraer a los voluntarios fue un recurso repetido a lo largo de todo el programa de captación. Un caso claro es el de Arantxa Sánchez Vicario, que representaba el perfil ideal de voluntario: Barcelonesa, deportista, joven, políglota. La llamada “voluntaria de oro” se convirtió en un buen reclamo publicitario para el COOB'92 por su popularidad dentro de la sociedad catalana. Fueron de gran utilidad sus continuas apariciones en las publicaciones deportivas y de “tono olímpico” (*Barcelona Olímpica, Voluntaris...*) en las que daba su apoyo a Barcelona'92 e instaba la cooperación ciudadana.

*** Campaña de captación de voluntarios especializados**

La distribución de tareas de los voluntarios olímpicos se llevó a cabo mediante un programa informático que se encargaba de repartir a los efectivos disponibles en las respectivas divisiones. A cada uno en el trabajo donde podría desenvolverse mejor. Los criterios de reparto de funciones se reestructuró a partir de la participación activa en actos previos a los juegos. En estos se podía qué tarea era más apropiada. Se realizaron revisiones periódicas para comprobar que todas las áreas quedaban cubiertas.

No obstante, el COOB se dio cuenta de que faltaba personal formado, cualificado. Para encontrar a los voluntarios con una base formativa específica, la campaña de captación se dirigió hacia instituciones concretas. Para tareas puntuales como la dirección de grupos se dirigieron a entidades oficiales como la Generalitat de Catalunya o el Ayuntamiento de Barcelona. Pero cada función precisaba de empresas diferentes, así las federaciones deportivas, las escuelas específicas como la de turismo o las de imagen y sonido, etc... fueron puntos neurálgicos para la captación de voluntarios especializado. Es el caso del Ministerio de Defensa, quien aportó unos 3000 “voluntarios” entre los que realizaban el Servicio Militar. COOB'92. *Memòria oficial dels Jocs*)

b) Formación

Una vez que se contabilizaron las ciento dos mil suscripciones al movimiento voluntario, era necesario preparar a los futuros voluntarios. No sólo de los aspectos más funcionales y prácticos sino también se les tenía que ofrecer una base respecto a la importancia de las olimpiadas, sobre la ciudad, el proyecto y movimiento olímpico. Con estas premisas, se puso en marcha el tren de la formación voluntaria.

*** Programa de Formación del voluntario**

El **calendario** para la formación de voluntarios se estructuró de la siguiente manera:

- Experiencia piloto. Marzo 1988
- Formación básica en Barcelona y ciudades sede. Octubre 1988- Junio 1990
- Y en el resto de Cataluña y España. Enero 1989- Junio 1990

- Selección de voluntarios de la formación básica. Último trimestre de 1990.
- Formación específica. Año 1991.
- Periodo de especialización. Octubre 1991- Marzo 1992.
- Entrenamiento práctico. Enero 1992- Junio 1992.
- Juegos Olímpicos de Barcelona. Julio y Agosto de 1992.

El proyecto que puso en marcha el COOB'92 costó un total de mil millones de pesetas y fue financiado por la empresa automovilística SEAT. El programa tenía unos presupuestos que tenían que tener en cuenta todos los preparadores para garantizar su buen desarrollo: no tenía pretensiones de ser un plan ocupacional sino simplemente preparatorio en vistas a unas funciones muy precisas. Se quería evitar a toda costa, no agotar a los voluntarios antes de hora ya que ante todo, se les necesitaba en el periodo de la celebración de los juegos y no antes.

Se diseñaron dos tipos de categoría dentro de los cursos de formación: los dedicados a los más jóvenes y otros más intensivos. Los primeros se llevaron a cabo de manera descentralizada, con diversidad horaria y continuidad del grupo. Los segundos se realizaron de una forma más concentrada. Una de las finalidades del programa era convertir en un grupo cohesionado y con una base homogénea a toda un colectivo procedente de distintos puntos geográficos y de culturas diferentes.

El programa de formación y selección de voluntarios se vertebró en dos fases:

- Formación Básica: (88-90) Dirigidos a los voluntarios de entre 14 y 22 años. La División de Voluntarios organizó reuniones informativas para los mayores de 22 años, en las cuales se les daba un dossier informativo y se realizaban entrevistas colectivas con la presencia de algunos psicólogos para aclarar dudas. Los objetivos de esta fase se centraron en preparar y formar los voluntarios necesarios para el buen hacer de la Olimpiada. Consistió en veinte sesiones teóricas sobre conocimientos generales sobre el Movimiento y el Proyecto Olímpico, la ciudad de Barcelona...

A cada noción se le incorporó un color, los de los cinco anillos olímpicos y el blanco, color de fondo de la bandera olímpica. El blanco significaba Cultura y Olimpismo; el azul encarnaba la Ciudad y su entorno; la Participación Activa se otorgó al color rojo mientras que el verde se unió al Deporte y Conocimientos Generales. El negro coincidió con los Idiomas y por último el Amarillo, que representaba a Barcelona'92.

Aquellos que acabaron la Formación Básica tuvieron la oportunidad de llevar la teoría a la práctica en diversos acontecimientos deportivos previos a los JJOO de Barcelona. La primera ocasión en que los voluntarios entraron en acción fue en la Gimnasiada de Julio de 1988 donde un total de 129 voluntarios prestaron su ayuda para el acontecimiento. También es el caso de la Maratón de Cataluña donde estuvieron más de 600 voluntarios, o la Copa del Mundo de Atletismo celebrada en Barcelona o la Final Four de baloncesto en Zaragoza. Tan sólo en la Exposición Planeta Esport de mayo de 1989 acudieron más de 1500 voluntarios. Estos eventos no sólo servían para que los voluntarios participaran de manera activa y el COOB pudiera discernir en qué funciones se desenvolvía mejor cada voluntario, sino también para que los medios de comunicación se hicieran eco de la presencia de voluntarios olímpicos y se les

diera una mayor proyección en los *mass media* del país. De esta manera se conseguía una propaganda que consolidaba una imagen activa del movimiento voluntario.

La **selección** de voluntarios para este tipo de actos se hacía en base de unos criterios preestablecidos como el tipo de participación. Además se confeccionó un fichero con diversos datos como la presencia, el grado de conocimiento, la edad o el sexo. De esta manera se facilitaba la elección de voluntarios.

- Formación Específica: (91-92) Esta segunda fase de formación se centraba en las funciones concretas que desempeñarían los voluntarios a lo largo de los Juegos. Así se formaron diversos grupos de trabajo específicos donde se impartía una teoría más técnica y donde los miembros de cada grupo entraba en contacto con las instalaciones en las que iba a trabajar.

Solidaridad e incentivos para los voluntarios

A medida que se acercaban los Juegos, y después de una primera selección de voluntarios, se registraron una serie de abandonos entre las filas voluntarias que preocupaba al COOB'92. El trabajo no remunerado de los colaboradores olímpicos suponía un ahorro considerable para las arcas de la organización, junto con la mala imagen que los abandonos conllevaban. Por estas dos razones, se puso en marcha una serie de incentivos y motivaciones para los voluntarios.

*** Programa motivacional**

De 1986 hasta 1992 se produjeron numerosas deserciones en las filas del cuerpo de voluntarios. La prensa recogía en sus artículos de opinión el hecho de que, a medida que se acercaban los JJOO, más gente se había apartado del proyecto olímpico. El diario ABC del 22 de julio de 1992 hacía un balance del abandono de setenta mil voluntarios diciendo que el COOB tuvo que recurrir a contratación de personal porque había huecos sin llenar. El problema era sobre todo aquellas tareas específicas que ya tenían la plantilla cerrada y que, después de un abandono no se podían cubrir.

Para impedir que los voluntarios dejaran su puesto, se puso en marcha una campaña, un programa para animar a los miembros voluntarios. El programa se componía de diversas iniciativas. Una de ellas consistía en el sorteo de 3000 **becas** para idiomas (francés e inglés), de las cuales mil eran en el extranjero. Esto motivaba a los voluntarios y a la vez les servía para reforzar la imagen de preparación de los voluntarios en una ciudad tan cosmopolita como Barcelona. Otra de las actividades que se llevaron a cabo fue la campaña **Rueda Barcelona** en la que se ofrecía la posibilidad a los voluntarios de visitar las instalaciones, escenarios olímpicos y a aquellos que procedían de fuera de Barcelona, se les dio la oportunidad de conocer la ciudad condal a fondo. /COOB Memoria oficial de.../.

Los medios de comunicación también tuvieron su papel dentro de este programa motivacional. El programa radiofónico **Voluntaris olímpics** estaba destinado a informar al cuerpo de voluntarios sobre la ultimación de detalles y la organización de los JJOO y aparte de las noticias se entrevistaba semanalmente a un personaje reconocido ya sea en el ámbito deportivo como en el cultural o el social. Un aliciente más dentro de este programa de una hora se centraba en un concurso cuyo premio final fue un

viaje a Grecia. **Voluntaris olímpics** se realizaba a través de Radio Nacional de España en Cataluña - Ràdio 4- conjuntamente con emisoras municipales de Cataluña. De periodicidad semanal, se emitía los sábados de 12 a 13 del mediodía en catalán. La División de Voluntarios trabajó para que se realizara el programa a nivel nacional.

No hubo ningún programa de televisión pero en el campo de los medios escritos proliferaron las publicaciones que trataban sobre los Juegos de Barcelona. Es el caso de las revistas **Barcelona Olímpica**, **Olimpia** o **Barcelona Olympic News** o el Diario Oficial de los Juegos. En todas ellas se incluían noticias sobre los voluntarios olímpicos e incluso tenían una sección fija como es el caso de **Barcelona Olímpica**. Por supuesto, los voluntarios contaron con su revista oficial. **Voluntaris'92** era una publicación de periodicidad trimestral cuyo contenido ofrecía no sólo informaciones respecto a todo tipo de actividades relacionadas con los voluntarios olímpicos sino que también se incluían temas de voluntariado social en general como reportajes sobre la Cruz Roja. Se publicaba en castellano y catalán. Durante sus trece números de historia, los voluntarios tuvieron la oportunidad de dar su opinión y contar sus experiencias, dando un valor más personal y no tan institucional a la revista publicada por el COOB'92. Por otra parte, los voluntarios también contaban con la revista **Voluntaris Olímpics y Vaya rollo**. Esta última pertenecía a la división de voluntarios procedentes de Murcia y su existencia demuestra el interés y el concepción de los voluntarios como grupo.

La solidaridad es una cualidad que todo buen voluntario debería poseer. El COOB hizo uso de esa cualidad para poder solventar un problema: acoger a los voluntarios que provenían desde puntos lejanos a Barcelona.

*** Campaña de acogida “te espera un amigo”**

La mayoría de los 35.000 voluntarios olímpicos de Barcelona procedían de la ciudad condal pero un quince por ciento de colaboradores procedían del resto de Cataluña, España e incluso el extranjero. Para acomodar a todos los voluntarios que no residían en Barcelona se puso en marcha la campaña “Te espera un amigo”, en la que se pedía la colaboración de los barceloneses para darles la bienvenida y un techo a aquellos que querían ayudar en los Juegos de la ciudad. Un total de 750 personas fueron alojados en casas de voluntarios. El éxito de esta campaña impulsó aún más la imagen de solidaridad y cortesía que debía inspirar el cuerpo de voluntarios.

Características del voluntariado olímpico en Barcelona

No se puede abordar este punto sin tener en cuenta que el voluntariado en Barcelona tenía una característica específica: su heterogeneidad. Es por ella que es tan difícil elaborar un perfil que se adapte a todos y cada uno de los voluntarios. No obstante, existen unos ítems que pueden dar una visión general de cómo eran los colaboradores de los Juegos barceloneses.

Perfil del voluntario olímpico

El espíritu voluntario debe ser joven, activo, dinámico, emprendedor, responsable y dispuesto a asumir compromisos. Debe tener la capacidad de escuchar y empatizar con los receptores de su acción

voluntaria. No existe un único perfil voluntario debido a los diferentes niveles y diversidades que se pueden hacer, lo que no quita que cada voluntario deba tener una preparación para realizar su tarea. Así lo cree la Generalitat de Catalunya, según la obra *Els programes de voluntariat en l'àmbit de l'atenció sociosanitària*, publicada por el Departament de Benestar Social.

El perfil tipo del voluntario olímpico, según la entidad organizadora, era de un estudiante de alrededor veinte años que habitualmente practica algún deporte y habla más de un idioma. Todos hablan castellano, un 77% domina el catalán mientras que un 57 por ciento habla inglés por un 22 de los que hablan francés.

La participación de hombres y mujeres estuvo equilibrada, aunque la balanza se decantó ligeramente a favor de las voluntarias que supusieron el 54,5% frente al 45,5% de hombres. La juventud era la característica general de los voluntarios, un 80% no superaba los 30 años.

En el *Manual del Voluntario Olímpico*, el COOB traza las líneas a seguir por los voluntarios y crea el 10 x 10. Los deberes y derechos del Voluntario Olímpico de Barcelona. He decidido transcribirlo pues diseña el perfil ideal del voluntario para el Comité Organizador.

El 10 x 10 del voluntario olímpico de Barcelona'92

El COOB redactó un decálogo con los diez derechos y deberes de todo voluntario olímpico. Este 10 x 10 tomó como base la ley del voluntariado, aunque contextualizada para el tipo de voluntariado específico que era. La última ley del voluntariado 6/1996 del 15 de enero contempla ocho deberes y derechos.

El 10 x 10 - Derechos

1. Recibir el reconocimiento social y del Comité Organizador por la acción voluntaria y desinteresada.
2. Estar acreditado ante terceros, con las prerrogativas que esta acreditación comporte.
3. No tener interferencias en sus obligaciones particulares, al margen de la colaboración con que se comprometa en los JJOO.
4. Estar asegurados en caso de accidentes y posibles responsabilidades legales mientras actúen dentro de la organización.
5. Estar libres de gastos que comporte su tarea directa en la organización.
6. Tener una información clara sobre su función, trabajo, de las personas que están a su cargo y de los límites de su responsabilidad.
7. Preservar la intimidad de los datos personales, sólo utilizadas para las finalidades relacionadas con la seguridad y organización de los Juegos.
8. Recibir uniforme y si es necesario, manutención y transporte. Disponer de los medios materiales y humanos necesarios para desempeñar su trabajo.
9. Recibir, una vez acabados los Juegos, un certificado acreditativo de su colaboración.
10. Recurrir al defensor del voluntario.

En estos derechos no se incluye un aspecto importante como es el ser tratados sin discriminación, con respeto a la libertad, dignidad, intimidad y creencias. Este punto queda salvado con la figura del defensor

del voluntario. No se les ofrece la oportunidad de colaborar en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas. Para poder atender a los voluntarios en sus dudas y demandas -derecho a información- se creó la Oficina de Atención al Voluntario.

El 10 x 10 - Deberes

1. Comportarse como “embajador” de la ciudad, del país y del movimiento olímpico.
2. Conocer y observar los principios y normas del movimiento olímpico y la organización.
3. Cumplir hasta el final el compromiso asumido.
4. Ser amable, educado, cortés y optimista. Comportarse como un anfitrión. Guardar las buenas maneras y no fumar en público, de acuerdo con la campaña *Juegos sin humo*
5. Ser disciplinado, respetuoso y solidario con tus jefes y compañeros. No ultrapasar los límites de tu responsabilidad.
6. Ser participativo.
7. Ser flexible y generoso respecto los otros y las tareas puntuales que te pueda pedir la organización.
8. Llevar el uniforme completo y la acreditación. No utilizar inadecuadamente ésta o los símbolos olímpicos y/o los materiales de la organización.
9. Ser puntual y cumplir los horarios a los que se comprometa. No abandonar el puesto y avisar previamente.
10. Seguir los canales establecidos si hay alguna queja y no transmitirla a terceros.

Quisiera destacar que en este caso, los diez puntos se refieren sobre todo a un aspecto como es la imagen externa, el comportamiento de los voluntarios. En la ley 6/1996 del voluntariado se recogen otros puntos como la confidencialidad, la no contraprestación material, el respeto de los derechos de los beneficiarios de su acción o respetar los recursos materiales que ponen a su disposición las organizaciones.

Para garantizar el cumplimiento del decálogo se instituyó la figura del **defensor del voluntario**: persona designada por el COOB'92 cuya función es emitir un laude arbitral que resuelva, con total independencia, los conflictos y/o contingencias que puedan surgir entre los voluntarios y la organización y que no se hayan solucionado de manera amistosa. Esta decisión sólo era vinculante para la organización, el voluntario era libre de optar por otras vías judiciales ordinarias si no quedaba satisfecho con la resolución del defensor del voluntario.

Aparte de esta función dictaminatoria, el defensor debía coordinar y controlar el acatamiento de los principios del 10 x 10.

Tipos de voluntarios

La cifra total de voluntarios que formaron parte de los JJOO de Barcelona fue de 34.548. Estos fueron distribuidos en diversas unidades: competición, apoyo, residencia, servicios, control en los accesos, entrenamiento, acomodación y servicios al público, servicios internos, tecnología, asistencia sanitaria y prensa.

El Plan de Recursos Humanos de los Juegos recogía los tipos de voluntarios en referencia a las funciones que desempeñaban. Se dividía en cinco bloques bien diferenciados.

El primero se denominó **módulo de tareas técnicas específicas** y contemplaba los trabajos de informática, ofimática, electrónica, los servicios de asistencia médica, el transporte y el periodismo. La segunda área incluía las **tareas de relación externa** y consistía en la prestación de servicios al público a través de gestiones de información. Eran los guías y acompañantes de la Familia Olímpica, los interpretes... En el tercer bloque se integraban aquellos voluntarios que desempeñaban **tareas burocráticas y administrativas**. El control en los accesos, el traslado de materiales, la mensajería...se integran como **funciones de apoyo** en el cuarto módulo. Para finalizar, los voluntarios se distinguían también por su pertenencia a la quinta sección, la dedicada a la **logística deportiva**.

El papel del trabajo voluntario en el transcurso de los JJOO

Dos terceras partes del trabajo de las olimpiadas recayó sobre los hombros de los colaboradores de los Juegos de Barcelona. Es un porcentaje que no pasa desapercibido y que muestra la importancia que tuvo el movimiento voluntario en el transcurso de la olimpiada catalana. Durante quince días los voluntarios formaron un engranaje presente en todas las actividades y acontecimientos relacionados con los Juegos.

El famoso atleta norteamericano Carl Lewis apuntó que uno de los retos de los voluntarios era conseguir que el deportista se sintiese como en casa en un país que le es ajeno y en un ambiente desconocido para él. Hay que reconocer que no es un trabajo fácil, pero los continuos reconocimientos públicos a la labor del voluntariado olímpico parece confirmar que en gran parte se lograron los objetivos.

En el transcurso de los Juegos Olímpicos se dio lugar a ciertos conflictos en torno a la figura y al trabajo de los voluntarios. Es el caso de algunos voluntarios que abusaban de algunas prerrogativas o también el abuso por parte de deportistas y otros integrantes que increparon a voluntarios o despreciaron su trabajo. El Comité Organizador se encargó de atajar estos problemas retirando acreditaciones.

Imagen de los voluntarios olímpicos en la prensa

La imagen de los voluntarios de Barcelona'92 no es producto de la espontaneidad sino de un trabajo constante por parte de la entidad organizadora de los juegos con sus campañas de captación de voluntarios (Bus olímpic en todo el territorio nacional), un trabajo que quedó reflejado en los medios de comunicación de nuestro país. No obstante, otorgar todo el mérito al COOB'92 y a los mass media sería considerar a los ciudadanos como sujetos pasivos y receptores cuando, en realidad, la reacción de la ciudadanía que se ofrece a participar como voluntarios depende también del contexto propio de cada individuo.

Para analizar la imagen de los voluntarios me centraré en el discurso del COOB y en el de los medios de comunicación.

El discurso institucional

El COOB intentó crear una imagen de los voluntarios basada en los aspectos de eficiencia de los mismos. Tanto es así que en la mayoría de los manuales y folletos formativos se reflejaban las normas de comportamiento dentro de los trabajos asignados. Unas normas incluidas claramente en el 10 x 10 del voluntario: Pasar desapercibidos, puntualidad, rapidez, cordialidad...

El discurso institucional del COOB'92 se dirige a los voluntarios tanto como colectivo como personalmente, en segunda persona. El hecho de "tutear" a los voluntarios sería una estrategia de proximidad y acercamiento mientras que cuando utiliza el término "vosotros los voluntarios" persigue una identificación de los componentes con el movimiento.

La imagen institucional de los voluntarios no se formó únicamente a través de normas de comportamiento, sino de signos y consignas integradoras como el vestuario. Las ropas que ataviaban a los voluntarios eran las mismas para todos los que pertenecían a una misma sección, unos colores determinados, las gorras, las riñoneras, los chandall...Era necesario distinguir a los voluntarios del resto de trabajadores, de los deportistas...

Sin duda una de las funciones de los voluntarios era la de promocionar la imagen de los Juegos de Barcelona con todo lo que ello significaba. Por eso cualquier excusa era válida para darse a conocer en el mundo entero. En Seúl'88 el COOB'92 envió una delegación de 94 personas para representar a la sede catalana y presentar un informe de progreso de las actividades en Barcelona. Un grupo de 19 voluntarios Olímpicos estuvieron presentes en el Campo Internacional de la Juventud de Seúl. Se eligió por sorteo a un representante de cada provincia española y a tres de Barcelona. Tenían que ver como trabajaban los voluntarios de Seúl pero sin duda, fueron una buena vía publicitaria de la imagen que quería transmitir el COOB.

Dentro del discurso institucional debo incluir las publicaciones dependientes del COOB que se publicaron con motivo de las olimpiadas. La característica común de todas ellas era que, aparte de la información general que incluyeran respecto al acontecimiento deportivo, siempre se incluía una sección o columna que trataba sobre los voluntarios. En un tono distendido pero formal, presentaban a los voluntarios como un colectivo necesario e imprescindible. La simbología de los juegos y el rótulo identificativo de los voluntarios estaba presente en la mayoría de los artículos de estas publicaciones.

La mayoría de las informaciones sobre voluntarios tratan de los cursos de formación, del trabajo a realizar... pero en las revistas dedicadas en exclusiva a los colaboradores olímpicos se incluyen también reportajes de interés cultural como el voluntariado en la Cruz Roja, otras experiencias voluntarias, noticias sobre deportistas y los Juegos... También es importante resaltar que algunos voluntarios redactaban las informaciones y que también podían escribir dando cuenta de sus experiencias durante los Juegos, contactar con otros voluntarios para hacer peñas, etc...

El eslogan **Amigos para siempre** simbolizó los lazos de unión que el COOB quería crear en torno a la

“familia” de voluntarios. La canción de Los Manolos como himno cimentó esta idea de “somos uno y trabajamos juntos”. No hay que enfocar este eslogan sólo al cuerpo de los voluntarios ya que era un canto a la solidaridad y el compañerismo para toda la Familia Olímpica.

Los reconocimientos oficiales de Samaranch y Maragall en la ceremonia inaugural de los Juegos son una clara muestra de la realidad competente de los voluntarios. Samaranch agradecía el trabajo de “los miles de voluntarios que tanto han contribuido en esta organización”. El alcalde barcelonés, por su parte, agradecía “su entrega y dedicación”.

Los aspectos solidarios no fueron olvidados (aunque no demasiado cultivados) por la organización olímpica. Josep Miquel Abad, director de la sección de voluntarios de Barcelona, hizo hincapié en la “extraordinaria calidad humanitaria de los voluntarios y asistentes, que dan la dosis de moral esencial para la organización de este acontecimiento. Abad los bautizó como el “dream team” o equipo de ensueño, comparando al cuerpo de voluntarios con las estrellas de la NBA de la selección de baloncesto norteamericana.”. (*Diari Oficial dels Jocs*. 21 Juliol 1992)

Después de los Juegos Olímpicos y las Paralimpiadas, se publicó el *Llibre d'or* en el que figuraba el nombre de todos los voluntarios que habían participado. Este era un reconocimiento oficial a su trabajo.

El discurso mediático

Los medios de comunicación de nuestro país reflejaron una imagen propia de los voluntarios, al margen de la imagen que daba la organización olímpica. Se podría decir que existen dos etapas en lo que al discurso mediático se refiere. Desde la proclamación de Barcelona como sede olímpica hasta 1992 se ofrece una imagen fría y distante, y una segunda etapa que comprende el año olímpico-paralímpico en la que se resaltan los valores humanos de los voluntarios. .

En un principio los medios de comunicación, la mayoría de los rotativos de nuestro país se centraron en las campañas de captación y formación de los voluntarios olímpicos. Así se hizo hincapié en el número de colaboradores, en las primeras promociones que acabaron los cursillos, en las becas de idiomas...

Las informaciones que trataban temas relacionados con los voluntarios se adornaban casi siempre con cifras, cantidades y porcentajes: cuántos han desertado, los que están haciendo cursos, el número total de miembros del voluntariado, el dinero que se ahorra el COOB con el trabajo de los voluntarios, cuánto cuestan las campañas de captación y formación de voluntarios... es un largo etcétera en el que la tónica dominante ofrecía al lector un alud de datos numéricos que descontextualizan el propio concepto de la figura del voluntario.

El **espacio** dedicado a las informaciones sobre voluntarios olímpicos no es relevante en el sentido en que su mayoría son pequeños breves en los cuales se ofrecen datos muy puntuales. En cierto sentido, se deshumanizaba a los voluntarios tratándolos como cifras aisladas en una columna perdida del diario.

No obstante, es necesario incidir en el hecho de que las **informaciones** sobre los voluntarios evoluciona desde el momento en que se celebran los juegos hasta que acaban los paralímpicos, en otoño de 1992. Lo que hasta entonces habían sido cifras y tantos por ciento se convirtió en noticias sobre el desarrollo del trabajo de los voluntarios: la presión que se les ejerce, quejas sobre el menú, abusos contra los colaboradores... Se realizaron una serie de informaciones que daban una imagen más humana de los voluntarios y que realzaban su altruismo, solidaridad, esfuerzo y constancia. Por ejemplo, el voluntario más joven y más viejo, experiencias personales de algunos de ellos... Otro ejemplo, más trágico, fue la noticia de la muerte de dos voluntarios durante el transcurso de los Juegos. La información ocupó una página entera.

Si se analizaran los **adjetivos** con los cuales se describe a los voluntarios se vería claramente que durante 1992 se les da un trato preferente casi sin excepción. El ABC los bautizó como los “Voluntarios de oro” (2.08.1992), mientras que el Mundo Deportivo (3.08.92) los reconocía como el “Dream Team” de los Juegos, en palabras de Josep Miquel Abad, consejero delegado del COOB’92. Estos son dos ejemplos de los muchos que llenaron las páginas de los diarios españoles.

Una tendencia permanente de los periodistas, tanto los de información general como deportiva es tratar a los voluntarios como una comunidad **homogénea** englobada bajo sustantivos colectivos como “los voluntarios”, “los colaboradores del COOB” o como simpáticamente los denominó el periodista del Mundo Deportivo, Miguel Sanuy, “Los panchos”. Se acepta como una realidad la existencia de los voluntarios como grupo.

Me gustaría resaltar es la ausencia de la **fotografía** en la mayoría de las informaciones sobre los voluntarios. Estas noticias acostumbraban a ser reseñas de comunicados oficiales que no ocupaban un espacio significativo en el total de las páginas de los rotativos. Los criterios de jerarquización de las noticias no les daban tanta importancia a ciertas informaciones sobre voluntarios y por tanto, junto al poco espacio no se incluían fotografías. Tan sólo cuando las noticias superan la media página sí que se acompaña el texto con fotografías. El tipo de imágenes sobre los colaboradores de los juegos seguía una norma casi sin excepción: la presencia de uno o varios voluntarios desempeñando sus funciones con las instalaciones pertinentes como contexto.

Un elemento interesante a analizar es qué tipos de **fuentes** se citan en las noticias sobre el voluntariado olímpico de Barcelona. Siguiendo las rutinas productivas, decir que en su gran mayoría se las podría denominar fuentes oficiales: responsables del COOB, políticos... mientras que las declaraciones de los propios voluntarios quedan relegadas a un término testimonial y representativo.

Como conclusión, apuntaré que los medios de comunicación fomentan en general la visión de conjunto de los voluntarios de Barcelona’92 basada en sus actividades solidarias y altruistas. No transmite una imagen basada en la eficacia como es el caso del Comité Organizador Olímpico de Barcelona’92.

Conclusiones

Cuando los Juegos Olímpicos tocaron a su fin, el cuerpo de Voluntarios Olímpicos se preparó para el reto de los Juegos Paralímpicos. El voluntariado tuvo una especial importancia en ellos porque la atención a deportistas con minusvalías requería de una atención especial. Un total de 14.000 voluntarios participaron en las Paralimpiadas.

Cuando Cobi dio el relevo a Petra, muchos voluntarios olímpicos decidieron seguir con la experiencia y ayudar en la organización. Con esto quiero decir que el movimiento de los voluntarios olímpicos tuvo su continuidad. Una continuidad que no acabó en otoño de 1992 con el fin de las Paralimpiadas, sino que después se formó la asociación Voluntarios 2000 cuya intención era trabajar por Barcelona. Esta iniciativa se originó por parte de los propios voluntarios pero con el apoyo incondicional de los poderes públicos catalanes. En esta ocasión Cobi daría el relevo a Mercé, otra figura mariscaliana que representaba a la ciudad barcelonesa.

El papel de los voluntarios olímpicos ha significado un impulso para el movimiento voluntario en la sociedad catalana, que ha multiplicado el número de entidades altruistas que intentan mejorar la sociedad. El reconocimiento final del esfuerzo voluntario se plasmó en la Plaza de los Voluntarios, situada en la Vila Olímpica de Barcelona.

Bibliografía

- Aragonés, F; Álvarez, A; Martín, A (1986) *Voluntariado social. Apuntes y propuestas*. Editorial Popular. Madrid
- Cambra, J. (1990), *Projecte assistents AN 0181*. Barcelona: COOB'92.
- Cía, B y Piñol, A (1992), "Ayudando olímpicamente" a *El País Olímpico*. Madrid: Prisa
- CEOiE. (1990-1991). Dossiers de premsa: voluntaris olímpics. Bellaterra: CEOiE.
- Clapés, A (1995), *Els voluntaris olímpics als Jocs de Barcelona 1992*. Working Paper. Bellaterra: CEOiE. N° 38. 86 pp.
- COOB'92 (1987), *Programa para la formación del cuerpo de voluntarios de Barcelona'92*. División de servicios. Barcelona: COOB'92.
- COOB'92 (1989), *Marc General: Criteris didàctics del pla de formació de l'equip'92*. Barcelona: COOB'92.
- COOB'92 (1989), *Formació específica per projectes*. Barcelona: COOB'92.
- COOB'92 (1990), *Los voluntarios de Barcelona'92*. Noticia'92. Bcn: COOB'92.
- COOB'92 (1991), *Manual del voluntari Olímpic de Barcelona'92*. Bcn: COOB'92.
- COOB'92 (1991), *Manual d'atenció al voluntari*. Equip'92. Barcelona: COOB'92.
- COOB'92 (1992), *Cursos de formació de voluntaris*. Barcelona: COOB'92.
- COOB'92 (1992), *Llibre d'or -Equip'92*. Barcelona: COOB'92.
- COOB'92 (1993) *Memòria Oficial dels Jocs de la XXV^a Olimpíada Barcelona'92*. Barcelona: Enciclopèdia Catalana, vol II.
- Departament de Benestar Social (1997), *Els programes de voluntariat en l'àmbit de l'atenció sociosanitària*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Hall, R. (1982), *Organizaciones, estructura y proceso*. Madrid: Prentice/Hall internacional.
- INCAVOL (1991) *L'Acció voluntària i el voluntariat a Catalunya*. Benestar Social. Generalitat de Catalunya. BCN.
- INCAVOL. (1994) *Curs d'iniciació al Voluntariat*. Benestar social. Generalitat Catalunya. BCN.
- ICB (1992), *Voluntaris Olímpics especials*. Àrea d'estudis d'opinió. Barcelona: ICB.
- López de Aguilera, I (1990), *El voluntariado en la acción sociocultural*. Madrid: Popular.
- Moragas i Spà, M; y Botella, M (ed) (1995), *Les claus de l'èxit: impactes socials, esportius, econòmics i comunicatius de Barcelona'92*. Bellaterra: CEOiE.

Revistas:

- *Voluntaris Olímpics*. Juliol 1992.
- *Olimpia*. Comité olímpico Español. N° 16.
- *Barcelona'92*. Diari oficial dels Jocs de la XXVa Olimpíada de Barcelona. 1992.
- *Barcelona Olímpica*. 1990.
- *Voluntaris'92*. 1988-1989.
- *Barcelona Olympic News*. 1991-1992.
- *Vaya Rollo*. Publicación de los voluntarios de la Región de Murcia.